



**GOBIERNO  
FEDERAL**



"Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género, empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autores del presente trabajo"



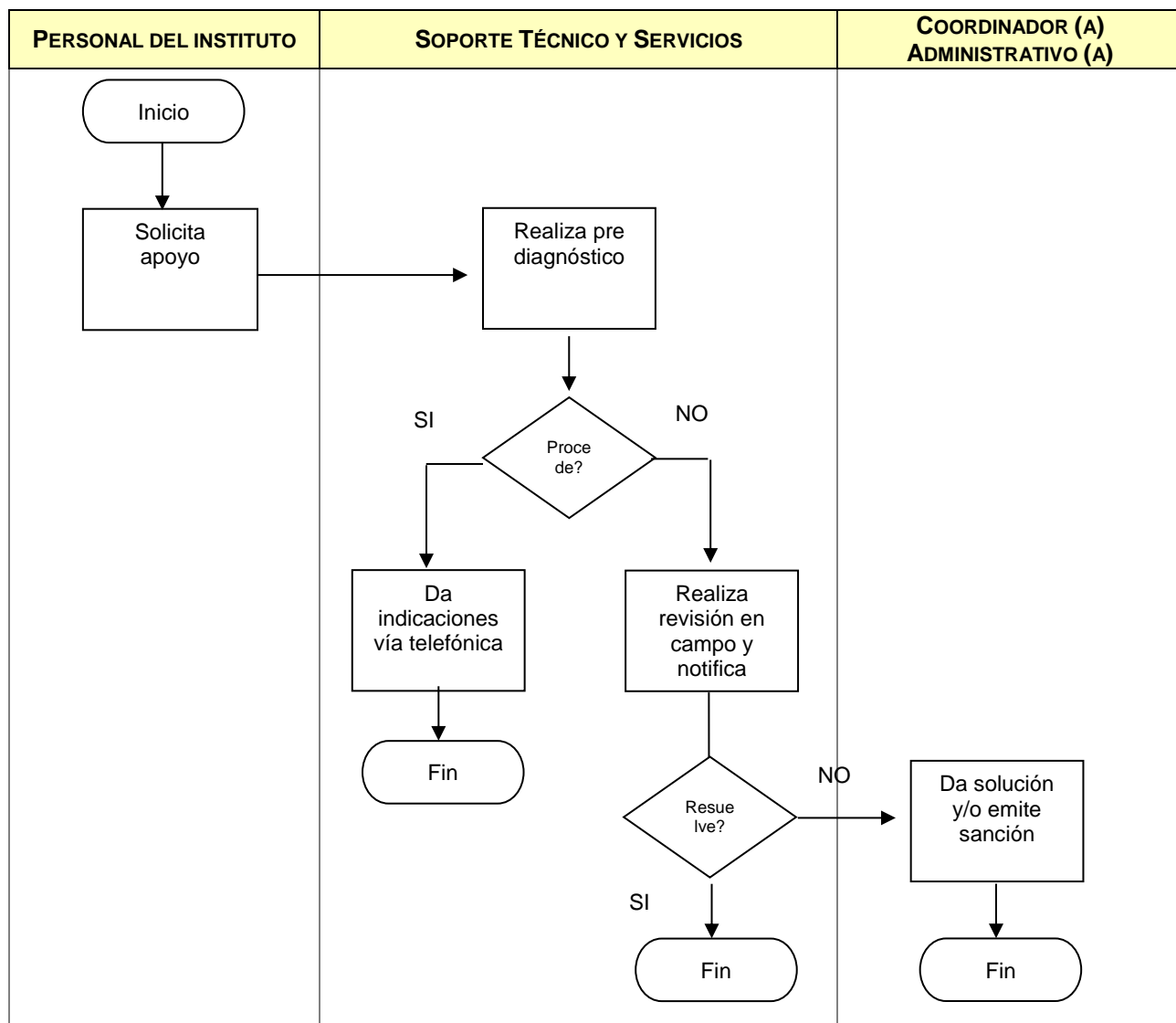
# PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO

---

**INSTITUTO JALISCIENSE DE LAS MUJERES**

## 1. DIAGRAMA DE FLUJO

<b>Entrada</b>	<b>Insumos</b>	Solicitudes de Apoyo
	<b>Proveedor</b>	Presidenta y/o Secretaria Ejecutiva y Todas las Coordinaciones
	<b>Procedimientos</b>	No aplica
<b>Salida</b>	<b>Producto o Servicio</b>	Apoyo de Soporte Técnico
	<b>Usuario (a) o Cliente</b>	Presidenta y/o Secretaria Ejecutiva y Todas las Coordinaciones
	<b>Procedimientos</b>	No aplica



## 2. DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No.	RESPONSABLE (PUESTO Y ÁREA)	ACTIVIDAD	FORMATOS/ DOCUMENTOS
1.	Personal del Instituto	Cuando detecta una falla en el equipo realiza llamada a Soporte.	
2.	Soporte Técnico y Servicios	Recibe llamada y realiza pre diagnóstico preguntando al usuario (a) la problemática presentada.	
3.	Soporte Técnico y Servicios	Revisa si es posible atender la solicitud vía telefónica, si es así, le da instrucciones al usuario (a) para que corrija la situación en el momento.	
4.	Soporte Técnico y Servicios	<p>En caso de ser un problema de mayor gravedad, Soporte Técnico acude al sitio y procede a revisar el problema pudiendo entre otros los siguientes:</p> <p><b>CONECTIVIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cableado</li> <li>• Funcionamiento del modem</li> <li>• Servicio de internet</li> <li>• Configuraciones ip</li> </ul> <p><b>HARDWARE (Impresora, monitores, teclados, mouse, scanner)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad</li> <li>• Configuración de Windows</li> <li>• Drivers</li> <li>• Daños físicos</li> <li>• Atasco de hojas</li> <li>• Problemas de energía</li> </ul> <p><b>SOFTWARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración</li> <li>• Capacitación en el uso</li> <li>• Problemas de virus</li> <li>• Daño de Windows (en caso de reinstalación de Windows se respalda información).</li> </ul> <p><b>NOTA.</b> Cuando se presenta problemas de hardware y/o software siempre se realiza mantenimiento preventivo a los equipos</p> <p><b>TELEFONÍA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuración</li> <li>• Conectividad</li> <li>• Problemas del aparato</li> </ul>	

## Procedimiento de Soporte Técnico

5.	Soporte Técnico y Servicios	<p>El mantenimiento preventivo a los equipos consiste en:</p> <p><b>SOFTWARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de temporales de Windows</li> <li>• Revisión disco duro</li> <li>• Defragmentación de disco (cuando se requiere)</li> <li>• Escaneo de virus</li> <li>• Revisión de software</li> </ul> <p><b>CONMUTADOR (Software)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el mantenimiento del conmutador se actualiza el sistema, respaldo periódico de bases datos y revisión de configuración.</li> </ul> <p><b>HARDWARE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza física de los equipos (desarmado, sopleteado y engrasado cada 6 meses y/o cuando se requiera)</li> </ul> <p><b>CONMUTADOR (hardware)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarmado, sopleteado, engrasado, revisión de pilas, revisión de conectores y revisión de configuración.</li> </ul>	
6.	Soporte Técnico y Servicios	Una vez atendido el servicio Soporte Técnico brinda recomendaciones al usuario para evitar problemas posteriores.	
7.	Coordinador(a) Administrativo (a)	Si el problema atendido, es recurrente Soporte Técnico evalúa las posibles soluciones y las turna a la Coordinación Administrativa para su solución final.	
8.	Coordinador(a) Administrativo (a)	Si el problema atendido es por negligencia del usuario se le notifica a la Coordinación Administrativa para que se aplique la sanción correspondiente.	

### 3. GLOSARIO

<b>Configuración ip</b>	Una dirección IP es un número que identifica de manera lógica y jerárquica la conexión de la computadora.
<b>Defragmentación</b>	Proceso para reordenar los archivos del disco duro de la computadora
<b>Windows</b>	Es un sistema operativo que requieren las computadoras para su funcionamiento

#### 4. AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<hr/> <b>Firma, Nombre y Puesto</b>  <b>Lic. Néstor Daniel Gómez Valle</b>  <b>Soporte Técnico en Sistemas y Servicios</b>	<hr/> <b>Firma, Nombre y Puesto</b>  <b>LCPC. María Elena Jáuregui Flores</b>  <b>Coordinadora Administrativa</b>	<hr/> <b>Firma, Nombre y Puesto</b>  <b>Lic. Sergio Zavala Mercado</b>  <b>Director General de Innovación y Mejora Gubernamental</b>